

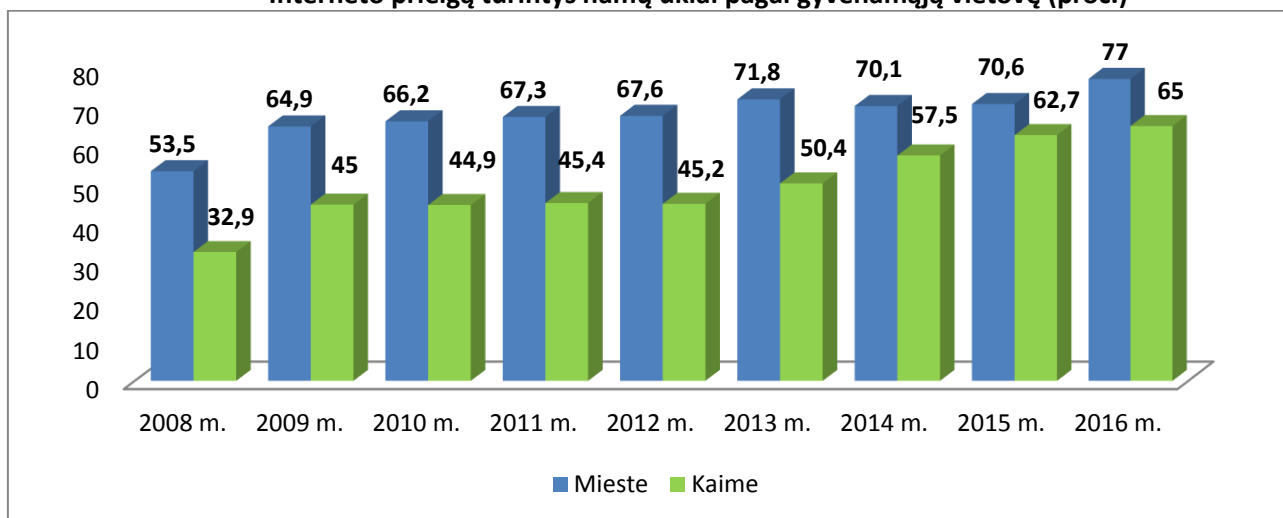
## Informacinės visuomenės plėtros 2016 metų apžvalga

### Gyventojų naudojimas informacinėmis technologijomis

Lietuvos Statistikos duomenimis, 2016 m. pirmąjį ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 72 proc., interneto prieigą – 73 proc. namų ūkių. Palyginti su 2015 m., tai yra atitinkamai 4 ir 5 procentiniais punktais daugiau.

Mieste kompiuterius namuose turėjo 76 proc., kaime – 63 proc. namų ūkių, o interneto prieigą – atitinkamai 77 ir 65 proc.

Interneto prieigą turintys namų ūkiai pagal gyvenamąją vietovę (proc.)



Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Beveik visi (99 proc.) namų ūkiai, turintys namuose interneto prieigą, naudojami plačiajuosčiu ryšiu. 88 proc. interneto prieigą turinčių namų ūkių naudojami plačiajuosčiu laidiniu ar belaidžiu fiksuotu ryšiu, 42 proc. – mobiliojo ryšio tinklais. 60 proc. namų ūkių, neturinčių interneto prieigos namuose, nurodė, kad jiems internetas nereikalingas. Kitos priežastys, dėl kurių nesinaudota internetu namuose, – reikiamų įgūdžių neturėjimas, brangi įranga, dideli paslaugų tarifai arba galimybė naudotis internetu kitur.

2016 m. pirmąjį ketvirtį kompiuteriu naudojami 73 proc. 16–74 metų amžiaus gyventojų. Kompiuteriu naudojami 97 proc. 16–24 metų amžiaus ir 95 proc. 25–34 metų amžiaus gyventojų. Iš 65–74 metų amžiaus gyventojų 2016 m. pirmąjį ketvirtį kompiuteriu naudojami 26 proc. asmenų, o 66 proc. niekada neteko juo naudotis. Dauguma (81 proc.) asmenų, kurie 2016 m. pirmąjį ketvirtį naudojami kompiuteriu, naudojami juo kasdien, 16 proc. – bent kartą per savaitę, bet ne kasdien.

Internetu 2016 m. pirmąjį ketvirtį naudojami 74 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų (2015 m. pirmąjį ketvirtį – 71 proc.). Iš 16–24 metų amžiaus gyventojų internetu naudojami 99 proc., iš 65–74 metų amžiaus gyventojų – 26 proc. Iš dirbančių asmenų internetu naudojami 88 proc.

81 proc. internetu besinaudojančių asmenų naudojami juo kasdien (ar beveik kasdien), 15 proc. – bent kartą per savaitę, bet ne kasdien. Taigi reguliariai (ne rečiau kaip kartą per savaitę) internetu naudojami 97 proc. internautų, arba 72 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų.

Dauguma internautų (69 proc.) naršė internete naudodamiesi nešiojamuoju kompiuteriu, 63 proc. naudojami mobiliuoju ar išmaniuoju telefonu, 42 – stacionariu, 23 – planšetiniu kompiuteriu, 13 proc. naršymui naudojo išmanųjį televizorių arba naudojami išmaniosios televizijos paslaugomis. 4 proc. internautų mobilusis ar išmanusis telefonas buvo vienintelė interneto naršymo priemonė.

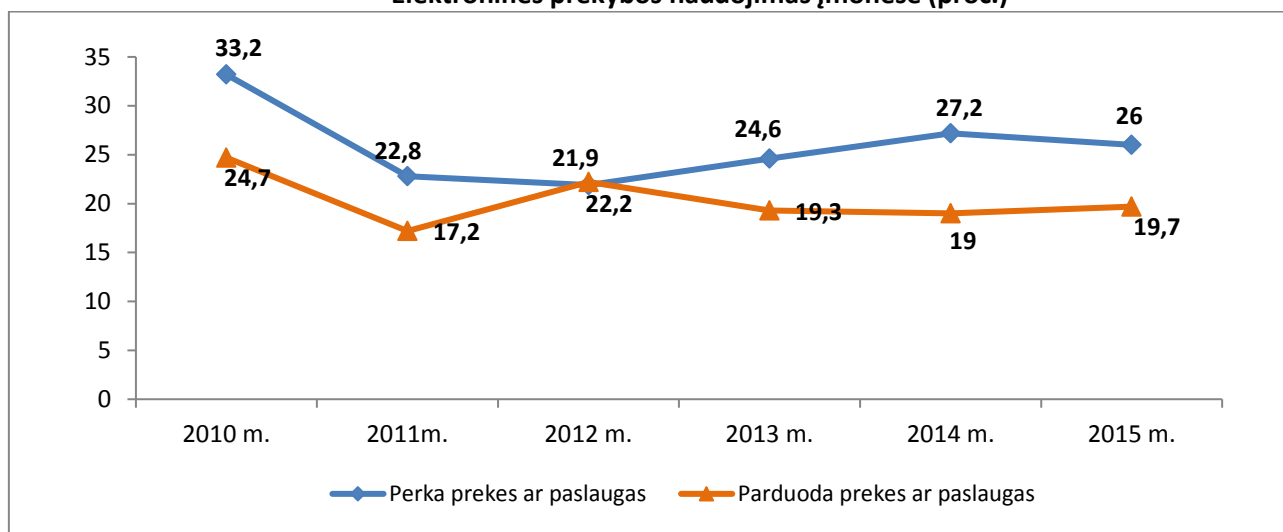
Internetas daugiausia buvo naudojamas naujienoms skaityti, ryšiams, informacijos paieškai. Ryšiams internetu naudojami 69 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų (93 proc. internautų), 54 proc. naudojami internetinės bankininkystės paslaugomis (73 proc. internautų), 50 proc. bendravo socialiniuose

tinkluose (68 proc. internetų). 18 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų (24 proc. internetų) 2016 m. pirmąjį ketvirtį naudojami internetinėmis duomenų saugyklomis nuotraukoms, muzikos, vaizdo ar kitiems failams saugoti.

### Elektroninės prekybos plėtra

Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2015 m. kompiuterius ir elektroninius tinklus prekybai (prekėms ar paslaugoms pirkti arba parduoti) naudojo 36,5 proc. įmonių (2014 m. – 36 proc.). Per 2015 m. 26 proc. įmonių pirko (užsakė) prekes ar paslaugas internetu arba kompiuteriniais tinklais, naudodamos elektroninių duomenų mainų technologijas, 19,7 proc. – gavo užsakymų (2014 m. – atitinkamai 27,2 ir 19 proc.).

Elektroninės prekybos naudojimas įmonėse (proc.)



Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Elektronines sąskaitas faktūras siuntė 60,1 proc., gavo – 82,4 proc. įmonių (2014 m. – atitinkamai 55,5 ir 83,4 proc.). Standartinio formato elektronines sąskaitas faktūras, tinkamas automatiškai apdoroti, siuntė 24,5 proc., netinkamas automatiškai apdoroti – 54,9 proc. įmonių. Standartinio formato elektronines sąskaitas faktūras, tinkamas automatiškai apdoroti, gavo 40,1 proc., netinkamas – 74,1 proc. įmonių. Įmonių išteklių planavimo sistemą (ERP) naudojo 40,1 proc. įmonių.

2016 m. pradžioje interneto svetainę turėjo 75,2 proc. įmonių (2015 m. – 77,3 proc.). Dalis mažų ir vidutinių įmonių savo virtualų turinį perkelia į socialius tinklus ir atsisako interneto svetainių palaikymo išlaidų. 42,4 proc. įmonių interneto svetainėje skelbė prekių ar paslaugų katalogus ir kainynus, 15,9 proc. – teikė galimybę užsisakyti, rezervuoti ar pirkti norimus produktus elektroniniu būdu. 21 proc. įmonių svetainėje informavo apie laisvas darbo vietas arba teikė galimybę pateikti prašymą dėl darbo, 22 proc. – teikė nuorodas į įmonės socialinius tinklus.

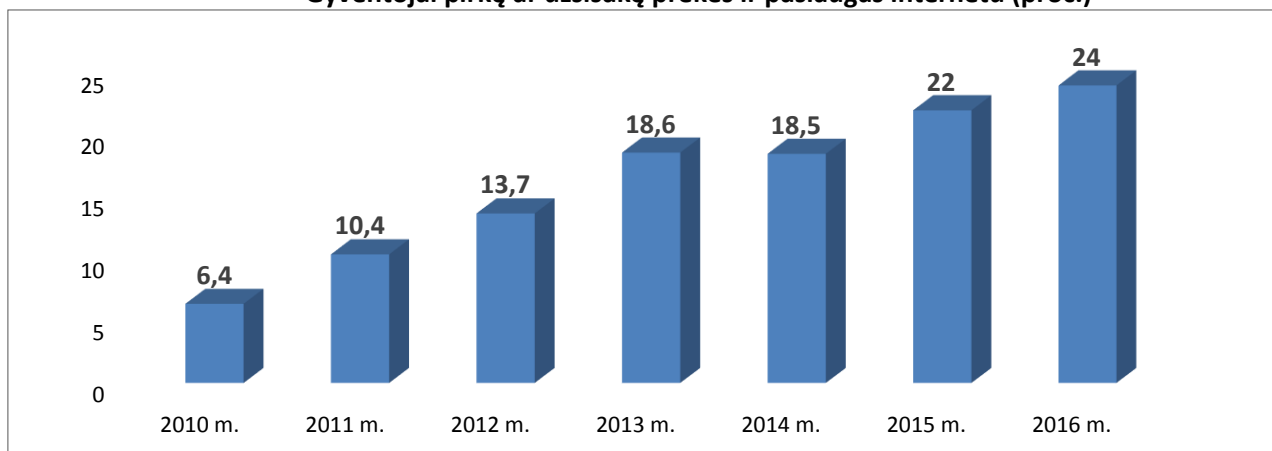
Per 2016 m. informaciją iš valstybės institucijų interneto svetainių naudojo 65,9 proc. įmonių (2015 m. – 71 proc.). 57,4 proc. informaciją naudojo įmonės komercinei veiklai, administravimo procesams – 34,7, elektroninėms paslaugoms kurti ar teikti – 34,2 proc.

Elektronines socialinės žiniasklaidos priemones darbo tikslais naudoja 43,9 proc. įmonių: 40,3 proc. įmonių turėjo paskyras socialiniuose tinkluose (pvz., „Facebook“), 15,7 – platino informaciją keitimosi multimedijos turiniu svetainėse (pvz., „YouTube“, „Picassa“), 9,1 – įmonės tinklaraščius (pvz., „Twitter“). 11,2 proc. įmonių keitėsi žiniomis vikio priemonių pagrindu.

2016 m. pirmąjį ketvirtį prekes ir paslaugas asmeniniams tikslams internetu pirko ar užsakė 24 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų, arba 31 proc. asmenų, kurie naudojami internetu. (2015 m. pirmąjį ketvirtį – atitinkamai 22 ir 29 proc.). Pusė (52 proc.) asmenų, pirkusių prekes internetu 2016 m. pirmąjį ketvirtį, darė užsakymus 1 arba 2 kartus, 54 proc. e. prekybos naudotojų per ketvirtį išleido iki 100

EUR. Per pastaruosius 12 mėnesių prekes ar paslaugas internetu pirko ar užsakė 43 proc. internetų (33 proc. visų 16–74 metų amžiaus gyventojų).

**Gyventojai pirkę ar užsisakę prekes ir paslaugas internetu (proc.)**



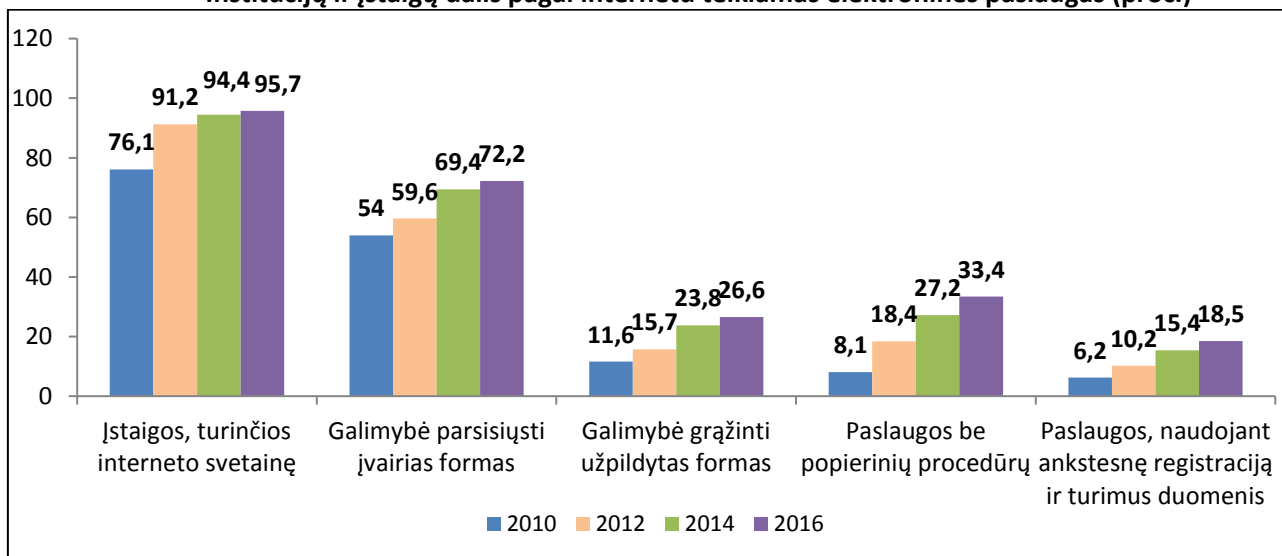
Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Dažniausiai elektroninė prekyba buvo naudojama perkant drabužius, avalynę, sporto prekes (60 proc. el. prekybos vartotojų). Namų ūkio reikmenis ir bilietus į kultūros renginius pirko po 43 proc., maisto ir kasdienio vartojimo prekes – 26 proc. elektroninės prekybos vartotojų.

**Viešųjų elektroninių paslaugų plėtra**

Lietuvos statistikos departamento 2016 m. pradžioje atlikto tyrimo duomenimis, 95,7 proc. valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų (toliau – įstaigos) teikia pirmojo lygio elektronines paslaugas internetu, t. y. informaciją apie jų vykdomas funkcijas ir teikiamas paslaugas galima rasti interneto svetainėje ar įstaigos tinklalapyje bendroje svetainėje, jungiančioje skirtingų šalies rajonų įstaigas, teikiančias konkrečias viešąsias ar administracines paslaugas. 72,2 proc. įstaigų sudarė galimybę prisijungti įvairias formas, 26,6 proc. – grąžinti jas užpildytas. 33,4 proc. įstaigų teikia paslaugas elektroniniu būdu, t. y. be papildomų popierinių procedūrų. 18,5 proc. įstaigų automatiškai (nereikalaujamos atskiro prašymo) teikė tam tikras socialinio ar ekonominio pobūdžio paslaugas, naudojamos anksčiau pateiktą vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją (teikė iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas).

**Institucijų ir įstaigų dalis pagal internetu teikiamas elektronines paslaugas (proc.)**

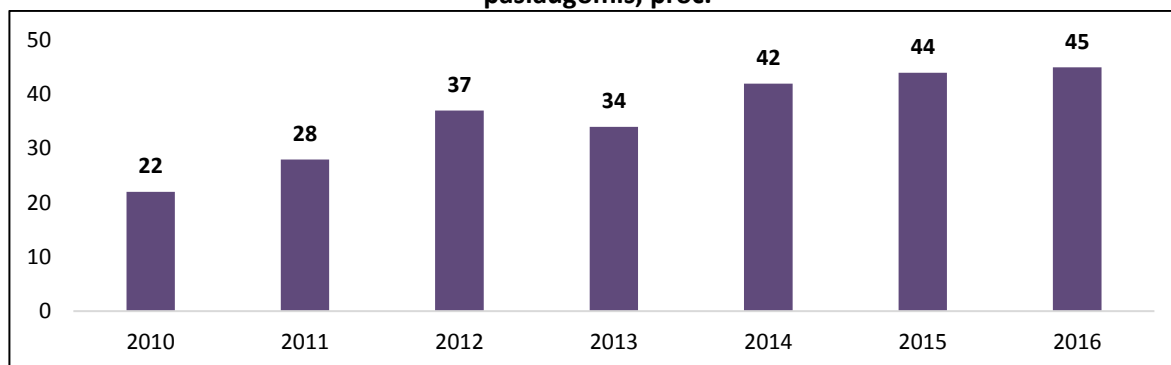


Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

Informacijos rinkmenas (susistemintus dokumentų rinkinius) svetainėse skelbė 78 proc. (2014 m. - 73, 5 proc.) įstaigų. Įstaigos, atsakydamos į individualias užklausas, pareiškėjams informaciją teikė el. paštu - 93,9 proc. (2014 m. - 91,7 proc.). 75,2 proc. įstaigų elektroninę informaciją teikė peržiūrai interneto svetainėse su galimybe parsisiųsti, 41 proc. – peržiūrai interneto svetainėse be galimybės parsisiųsti.

Bent kartą per metus valstybės institucijų ar kitų viešųjų paslaugų įstaigų elektroninėmis paslaugomis pasinaudojo 60 proc. 16–74 metų amžiaus internetautų, arba 45 proc. visų šios amžiaus grupės gyventojų.

#### Gyventojų, kurie naudojami elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, proc.



Šaltinis: Lietuvos statistikos departamentas

58 proc. internetautų ieškojo informacijos įstaigų interneto svetainėse, 43 proc. pildė ir pateikė oficialius blankus tiesiogiai internete. Asmenys, kurie nepildė ir nesiuntė blankų internetu, kaip pagrindinę priežastį nurodė, kad nereikėjo pateikti jokių oficialių blankų (78 proc. internetautų, nepildžiusių blankų internete) Tarp kitų priežasčių – žinių, įgūdžių trūkumas, nerimas dėl asmeninių duomenų saugumo.

Per 2016 m. informaciją iš valstybės institucijų interneto svetainių naudojo 65,9 proc. įmonių (2015 m. – 71 proc.).

Nors dauguma įstaigų paslaugas teikia tradiciniais būdais (paštu, telefonu ar priimdami interesantus įstaigoje), bet populiarėja ir elektroniniai paslaugų teikimo būdai: 2016 m. pradžioje 98,7 proc. įstaigų įvairias paslaugas teikė elektroniniu paštu, 70,9 proc. – konsultavo interneto svetainėje, 24,8 proc. – informacines paslaugas teikė socialiniais tinklais, 3,5 proc. – mobiliomis programomis.

Visos įstaigos 2016 m. pradžioje naudojo plačiajuostį interneto ryšį (2014 m. – 99,5 proc.). Mobilioju plačiajuosčiu interneto ryšiu naudojosi 57,5 proc. įstaigų (2014 m. – 48,5 proc.). Kompiuterius savo darbe naudojo 86,9 proc. darbuotojų, internetą – 83,4 proc. (2014 m. atitinkamai - 87,7 ir 81,5 proc.).

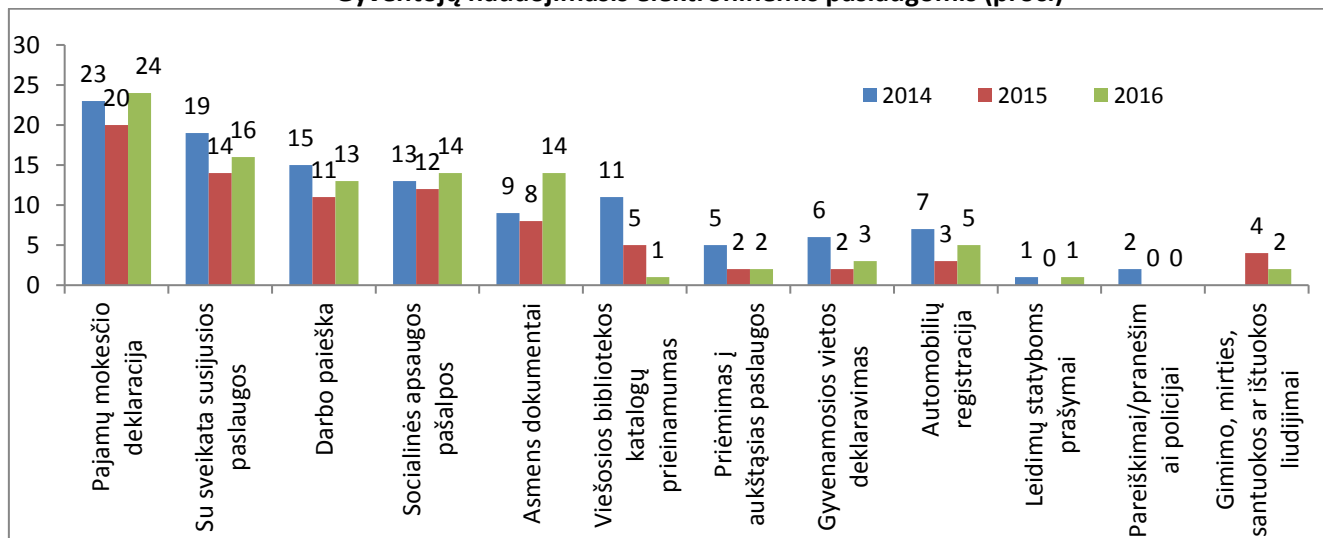
Informacinių technologijų (IT) specialistai sudarė 1,9 proc. visų valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojų (2014 m. – 2,9 proc.). Procentinė dalis sumažėjo dėl sparčiau augusios ne IT specialistų darbuotojų dalies. IT specialistų trūkumas tampa labai aktualus klausimas – net 50,4 proc. įstaigų teigė, kad susiduria su IT specialistų trūkumu. 2015 m. IT žinias gilino 7,1 proc. visų įstaigų darbuotojų (2013 m. – 5,2 proc.).

2016 m. pradžioje dokumentų valdymo (rengimo, registravimo, skenavimo) sistemas naudojo 80,3 proc. įstaigų, veiklos valdymo sistemas (ERP) – 20,5, ryšių su klientais valdymo sistemas (CRM) – 4,8 proc. (2014 m. atitinkamai – 77,2, 19,6 ir 6,6 proc.).

2016 m. pradžioje 94,4 proc. įstaigų teigė naudojančios kvalifikuotą elektroninį parašą, kaip ir 2014 m., 92 proc. įstaigų kvalifikuotą e. parašą naudojo e. paslaugoms gauti (pvz., viešiesiems pirkimams, e. deklaravimui), 75,3 – kvalifikuotu e. parašu tvirtino dokumentus siunčiamus kitoms įstaigoms, įmonėms ar organizacijoms, 49,3 – e. paslaugoms teikti, 36,7 proc. – vidiniams įstaigos dokumentams pasirašyti. Įstaigose populiariausia saugaus kvalifikuoto e. parašo formavimo įranga – USB kriptografiniai raktai. Jais naudojosi 79,4 proc. įstaigų. Lustines korteles naudojo 69,2 proc. įstaigų, mobiliųjų telefonų SIM korteles – 41 proc.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos užsakyto tyrimo<sup>1</sup> duomenimis, valstybės institucijų interneto svetainėse gyventojai dažniausiai lankosi ieškodami bendrosios informacijos apie valstybės instituciją ir jos veiklos sritis (82 proc. nuo visų apsilankiusiųjų viešųjų institucijų interneto svetainėse), naudojami elektroniniais viešosiomis paslaugomis (60 proc.), informacijos apie institucijos teikiamas paslaugas ir jų gavimo tvarką (58 proc.) taip pat ieško darbuotojų, jų kontaktinės informacijos (47 proc.), siunčiasi įvairius prašymus, formas skirtas pildyti popieriuje (18 proc.), ieško informacijos apie teisės aktus, nutarimus, reikalavimus ir pan. (17 proc.). Pagrindiniai barjerai, kodėl nesilankoma viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse – tai informacijos neradimas, sudėtingumas naudotis, žema pateikiamos informacijos kokybė.

**Gyventojų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (proc.)**



Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos

Vertindami elektroninių paslaugų kokybę, t. y. informacijos aiškumą, naudingumą, patogumą naudotis paslauga, gyventojai geriausiai vertina – automobilių registracijos (8,8 balo iš 10), pajamų mokesčio deklaracijos ir asmens dokumentų (8,4 balo iš 10) paslaugas. Mažiausiais balais vertinama pranešimų / pareiškimų policijai internetu teikimo ir leidimo statyboms išdavimo paslaugų kokybė (atitinkamai po 6,8 ir 6,3 balo iš 10).

Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybę bendrąja prasme visuomenė vertina palankiai – 75 proc. (2015 m. – 85 proc.) viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių lankytojų ją vertina teigiamai arba greičiau teigiamai.

### **Informacinių technologijų naudojimo rodikliai Lietuvoje ir Europos Sąjungos šalyse**

Europos Sąjungos (toliau - ES) statistikos agentūros „Eurostat“ duomenimis, Lietuvoje 2016 m. asmenų, nuolat naudojančių internetą, buvo 71,8 proc., o ES (28 šalių narių vidurkis) – 79,2 proc., atitinkamai namų ūkių, turinčių interneto prieigą Lietuvoje – 71,7 proc., ES – 85,4 proc. Vis dar ženkli dalis Lietuvos gyventojų – 21,8 proc. niekuomet nėra naudojęsi internetu (ES mastu tokių gyventojų – 14,4 proc.)

2016 m. Lietuvos rodikliai lyginant su ES vidurkiu yra aukštesni elektroninės komercijos srityje: Lietuvoje 18,6 proc. įmonių gavo užsakymus internetu, tuo pačiu laikotarpiu ES rodiklis – 17,8 proc.

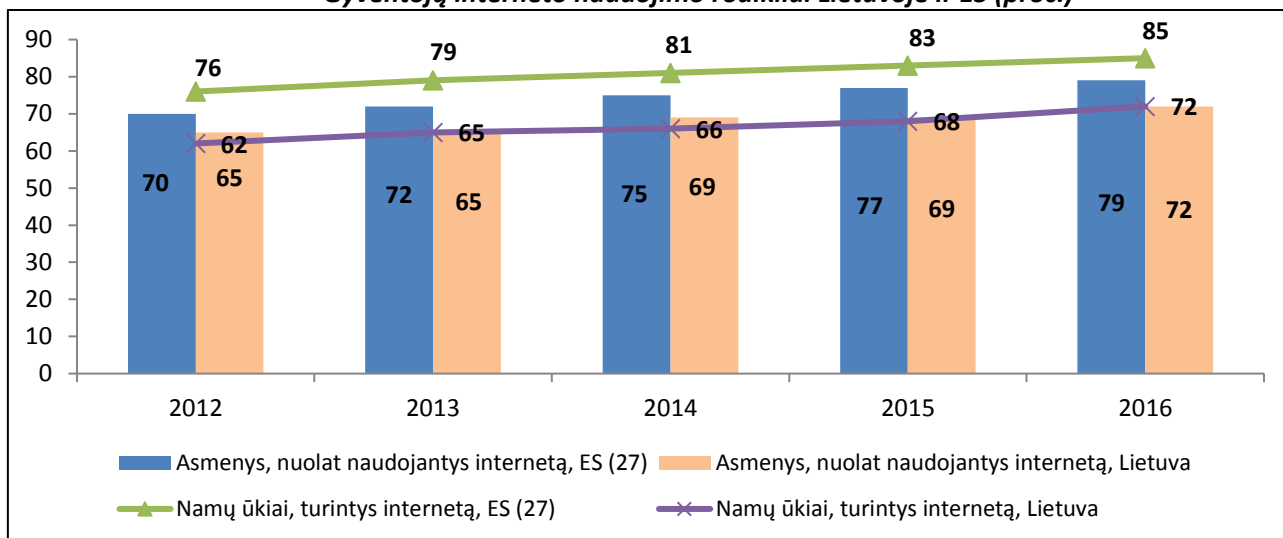
Sąlyginai didelė dalis gyventojų naudojami e. valdžios paslaugomis teikiant įstaigoms informaciją, t. y. internetu siunčiant įvairias užpildytas e. formas (tai daro 32,7 proc. Lietuvos gyventojų, ES vidurkis – 28 proc.).

2016 m. lietuviai dažniau nei didžioji dalis europiečių internetu atliko bankines operacijas (Lietuvos rodiklis – 54,2 proc., ES vidurkis – 48,5 proc.), skambino internetu (Lietuvos rodiklis – 51,6 proc., ES vidurkis

<sup>1</sup> Tyrimas atliktas 2016 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais.

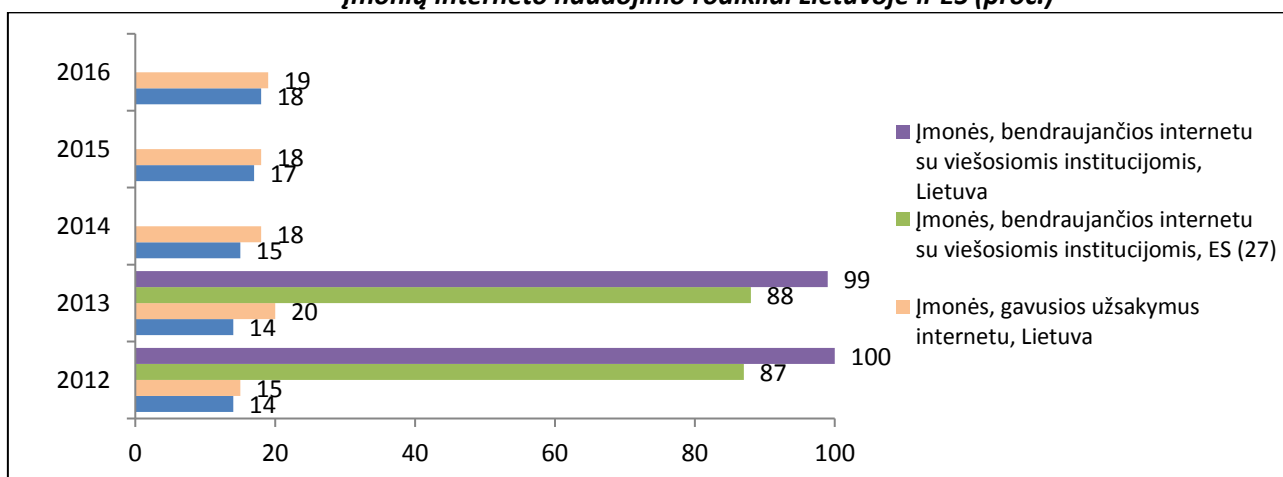
– 32,2 proc.), į internetą kėlė savo informaciją (Lietuvos rodiklis – 37,5 proc., ES vidurkis – 28,2 proc.) ir mokėsi internetu (studijos, kursai bet kokia tema) (Lietuvos rodiklis – 6,6 proc., ES vidurkis – 6,4 proc.).

**Gyventojų interneto naudojimo rodikliai Lietuvoje ir ES (proc.)**



Šaltinis: Eurostat

**Įmonių interneto naudojimo rodikliai Lietuvoje ir ES (proc.)**



Šaltinis: Eurostat

**Išvados**

- Tolygiai didėja interneto ir kompiuterių naudotojų skaičius Lietuvoje;
- Daugėja gyventojų perkančių prekes ar paslaugas internetu;
- Daugėja gyventojų, kurie naudojosi valstybės institucijų teikiamomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis;
- Daugėja įmonių, naudojančių kompiuterius ir elektroninius tinklus prekybai;
- Daugėja įmonių, naudojančių elektronines socialinės žiniasklaidos priemones darbo tikslais;
- Daugėja įstaigų, teikiančių paslaugas elektroniniu būdu;
- Daugėja įstaigų, naudojančių dokumentų valdymo, veiklos valdymo bei klientų valdymo sistemas;
- Didėja gyventojų naudojimosi informacinėmis technologijomis rodikliai, tačiau vis dar atsiliekame nuo ES vidurkio, tačiau Lietuva lenkia ES vidurkį elektroninės komercijos srityje bei aktyviau atlieka kai kurias veiklas internetu.